

Artigos

Gestão de Pessoas

Recursos Humanos em Portugal

Entrevista de Bruno Da Sola, Inetum: Impacto da IA nos recursos humanos

comunicaRH, 21 novembro 2024



O Chief People Officer do grupo Inetum, Bruno Da Sola, esteve em conversa com a ComunicaRH sobre o impacto e as vantagens da Inteligência Artificial na gestão do capital humano.

Qual o negócio da Inetum e como é a gestão de pessoas?

A Inetum é uma empresa europeia líder em serviços digitais, com uma equipa de 28.000 consultores e especialistas em 19 países e mais de 130 localizações. Estamos empenhados em impulsionar um maior impacto digital em empresas, entidades públicas e na sociedade, com soluções que contribuem para o desempenho e inovação dos nossos clientes. Procuramos responder aos desafios da transformação digital com proximidade e flexibilidade e, para isso, contamos com parceiros estratégicos, incluindo fornecedores de software líderes como a SAP, Salesforce, Microsoft e ServiceNow. Com uma equipa global espalhada por várias partes do mundo e em constante crescimento, a Inetum entende que as suas pessoas são a sua maior força. Estamos empenhados em criar um ambiente onde cada indivíduo possa prosperar. Isso significa adaptar as nossas práticas de Recursos Humanos (RH) para serem mais flexíveis e inclusivas, permitindo-nos atrair e reter talentos diversos, apoiar o seu crescimento e, ao mesmo tempo, entregar valor excepcional aos nossos clientes em todos os cantos do mundo. Além disso, queremos garantir um ambiente acolhedor e equitativo, onde todos os colaboradores tenham igualdade de oportunidades de crescimento e desenvolvimento.

Pensando no dia a dia da área de Recursos Humanos, a Inteligência Artificial pode ser aplicada a processos mais rotineiros, acelerar o cumprimento de tarefas e otimizar o processo de inovação da área?

A IA está a revolucionar a função de RH e as empresas que a integraram com sucesso, em grande escala, já estão a colher benefícios significativos. A Inetum é uma empresa em rápido crescimento no centro das transformações digitais, especialmente na revolução da IA Generativa (GenAI). A presença da tecnologia é algo que já está muito presente nos RH: nos últimos 10 anos, a Inetum investiu muito em inovação tecnológica na área de RH. Criámos, por exemplo, a nossa própria ferramenta Chatbot para facilitar as relações entre a empresa e os nossos colaboradores. Com a implementação da GenAI, o departamento de RH tem de provar a sua capacidade de ser ágil e proativo na forma como apoia os seus colaboradores. A GenAI automatiza tarefas repetitivas, permitindo mais tempo para reflexão e inovação. Tem o potencial de simplificar várias tarefas de RH, como analisar dados, recrutar e gerir a relação empregador-colaborador. Desta forma, os recrutadores têm mais tempo para interações humanas de alto valor com os candidatos. Para que este processo seja bem-sucedido, é essencial que os nossos colaboradores tenham formação sobre como utilizar esta tecnologia e utilizar o tempo poupado em tarefas mais criativas e inovadoras para melhor servir os nossos clientes e colaboradores.

Como a IA impacta e melhora processos, sem deixar de lado a humanização indispensável para a relação entre colaborador e empresa?

Vemos a IA não como uma substituição da interação humana, mas como uma ferramenta poderosa para a melhorar. A IA permite-nos automatizar a rotina, focarmo-nos em atividades de valor acrescentado e personalizar as experiências dos colaboradores. Ao automatizar tarefas repetitivas e demoradas, como análise de dados, triagem inicial de candidatos e redação de ofertas de emprego, os nossos profissionais de RH ficam mais libertos para se concentrarem no que realmente importa: construir relações humanas com os candidatos. Por exemplo, os recrutadores, ao ficarem libertos de algumas tarefas graças à IA, têm 30% mais tempo para se dedicar a ações que acrescentem valor com os candidatos. Esta mudança foi recebida internamente com entusiasmo, pois a nossa equipa considera agora o seu trabalho mais envolvente e impactante. Por outro lado, com a IA a lidar com o trivial, os colaboradores podem dedicar mais tempo à criatividade, inovação e construção de relações mais fortes com colegas e clientes. Neste sentido, criámos a formação 'Do You Speak GenAI', que pretende formar os nossos colaboradores para tirar o maior partido do potencial da IA para se focarem em tarefas mais exigentes. Além disso, a IA ajuda a personalizar as experiências dos colaboradores, desde os percursos de desenvolvimento de carreira até comunicações internas, fomentando um maior sentido de pertença e envolvimento. O uso de ferramentas baseadas em IA, como chatbots, visa fornecer aos colaboradores um suporte mais rápido e personalizado.

IA já está sendo utilizada nas diferentes áreas de RH, como recrutamento, gestão de desempenho, desenvolvimento de talentos e engajamento dos colaboradores, entre outros?

A GenAI está a transformar a forma como recrutamos e capacitamos as nossas pessoas. Integramos a IA em várias etapas do nosso processo de recrutamento e desenvolvimento de talentos, tornando-o mais eficiente e eficaz. Numa perspetiva de recrutamento, com a ajuda da IA, conseguimos criar anúncios de emprego atrativos: a IA analisa dados para nos ajudar a escrever descrições de funções alinhadas com a realidade da posição. Ajuda-nos também numa correspondência inteligente entre candidatos e vagas de emprego, na medida em que utilizamos a IA para identificar os melhores candidatos em plataformas como o LinkedIn, garantindo uma forte adequação entre competências e oportunidades. Outra vantagem é a simplificação da comunicação com os candidatos, mantendo-os informados ao longo do processo, graças à automatização baseada em IA. Também adotámos o SmartRecruiters, uma solução de software de recrutamento, que impacta a nossa gestão de RH. O SmartRecruiters está totalmente alinhado com os nossos objetivos de ter processos mais ágeis e simplificados, o que torna o recrutamento mais eficiente, rápido e simples, com maior envolvimento dos gestores.

Mas a GenAI é mais do que uma ferramenta de automatização, é um catalisador para o crescimento e novas oportunidades. Ao abraçar a GenAI, estamos a capacitar os nossos colaboradores a desenvolver novas competências a um ritmo acelerado, a explorar percursos de carreira entusiasmantes e a desbloquear formas inovadoras de criar valor para a nossa empresa e para os nossos clientes. Esta transformação requer uma mentalidade de crescimento e um compromisso com a aprendizagem contínua. Ao investir nas nossas pessoas e ao embarcar nas potencialidades da GenAI, estamos a construir um futuro onde a tecnologia e o potencial humano trabalham em conjunto.

Sendo o engajamento e a retenção de talentos um fator crítico nas organizações, a IA está programada para detetar padrões de comportamento dos colaboradores e assim criar interações personalizadas?

O nosso compromisso com a inovação, tecnologia e desenvolvimento profissional contínuo, juntamente com a nossa dedicação à ética e responsabilidade social, são os pilares que nos permitem continuar a atrair e reter os melhores talentos – e é isso que impulsiona o nosso crescimento e sucesso a longo prazo. Utilizamos uma variedade de ferramentas que vão muito além do uso da tecnologia. Tentar usar a GenAI para detetar padrões de comportamento dos colaboradores parece-me prematuro. Os comportamentos das pessoas são difíceis de prever e a magia acontece quando as equipas de RH conseguem adaptar-se rapidamente, apoiar e ser ágeis. Antes de usar a GenAI para este propósito, existem inúmeros aspetos que precisam de ser melhorados com a GenAI para as nossas pessoas.

Quais as vantagens e os riscos da inteligência artificial nos processos de recrutamento/candidatura?

A IA Generativa terá um enorme impacto na função de RH, trazendo benefícios a vários níveis. A GenAI automatiza tarefas repetitivas, libertando tempo para atividades e interações mais estratégicas, o que permite mais inovação e crescimento. Tem o potencial de simplificar várias tarefas de RH, como análise de dados, recrutamento e gestão da relação empregador-colaborador. O ganho de tempo estimado é de 30% para os nossos recrutadores, o que significa que os recrutadores da Inetum terão mais tempo para passar com os candidatos para interações humanas de alto valor acrescentado. Além de aumentar a produtividade dos recrutadores, a IA contribui para tornar todo o nosso processo de recrutamento mais objetivo e imparcial, minimizando estereótipos inconscientes e promovendo a diversidade. Sentimos também que a experiência do candidato melhorou com a melhoria de todo o processo.

Como implementar uma estratégia de IA de forma a ser bem-sucedida?

Implementar uma estratégia de IA bem-sucedida requer uma abordagem multifacetada, particularmente na área de RH. Não se trata apenas de adotar a tecnologia, mas de transformar a forma como trabalhamos e preparar as nossas pessoas para o futuro. Primeiro, é preciso visão e foco. É fundamental começar com uma visão clara de como a IA irá impactar o negócio da empresa, a forma como se organiza e as capacidades necessárias para servir os clientes. Esta visão deve abordar tanto as oportunidades imediatas como o potencial transformador a longo prazo da IA. A clareza do propósito irá guiar todas as ações subsequentes e garantir que todos trabalham para um objetivo comum. Também a abordagem centrada no colaborador é crucial, o que significa a IA deve ser usada para melhorar a experiência do colaborador. Para isso, importa compreender como a IA pode simplificar os processos de RH, personalizar as oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento, assim como fornecer um suporte mais eficaz aos colaboradores. Ao priorizar a experiência do colaborador, é possível promover uma maior adoção e envolvimento com as ferramentas de IA. A comunicação estratégica e o alinhamento são igualmente importantes. Uma vez estabelecida a visão, há que comunicar-la de forma eficaz a toda a equipa de RH e à empresa em geral. Cada iniciativa, desde programas de formação e mentoria até ao desenvolvimento de liderança e à gestão da mudança organizacional, deve estar alinhada com esta visão global da IA. Isso garante que as mensagens vão ser consistentes e reforçar a importância da integração da IA em toda a empresa. Os líderes de RH devem garantir atividades como programas de formação e desenvolvimento que capacitem os colaboradores com as competências necessárias para trabalhar em conjunto com a IA, numa base de aprendizagem contínua e experimentação. Em suma, implementar com sucesso uma estratégia de IA em RH requer uma visão clara, comunicação forte, uma abordagem centrada no colaborador, gestão proativa de talentos e um compromisso com a exploração contínua. Ao focar-se nestes elementos-chave, os líderes de RH podem transformar a sua função num motor de crescimento e sucesso na era da IA.

É importante ter em conta questões éticas e de privacidade dos colaboradores, quando se remodelam os processos tradicionais?

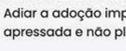
Estamos conscientes dos desafios inerentes à utilização da IA e, por isso, monitorizamos continuamente todos os processos para garantir uma aplicação justa, ética e responsável desta tecnologia. A rápida evolução tecnológica que estamos a testemunhar, especialmente com o aparecimento da GenAI, traz consigo o desafio de garantir que os colaboradores a acompanhem e exige que sejamos ágeis na formação e preparação dos nossos colaboradores. Investimos continuamente na formação dos nossos recrutadores, para garantir que a IA é utilizada de forma responsável e ética, e sempre complementada pela experiência e inteligência humanas. O nosso programa 'Do You Speak GenAI?', por exemplo, foi concebido para formar os colaboradores da Inetum nas tecnologias mais recentes relevantes para o setor. Queremos fornecer as ferramentas e os conhecimentos necessários para que todos se mantenham relevantes e confiantes neste novo panorama. O programa de formação de colaboradores tem sido muito bem sucedido, como se percebe ao ter tido mais de 18.300 participantes e 11.000 certificações até à data.

Como a IA impactará o Futuro do RH e da Inetum?

A IA Generativa terá um enorme impacto na própria função de RH e em todas as funções que se podem esperar numa empresa. Já podemos ver que os gestores de RH terão um papel central no apoio à mudança, uma vez que a IA vai afetar absolutamente todos os empregos, sem exceção, incluindo as profissões manuais. A função de RH terá de provar a sua capacidade de ser ágil e proativa na forma como apoiamos os nossos colaboradores. Nomeadamente, a IA Generativa automatiza tarefas repetitivas, libertando tempo para reflexão e inovação. Tem o potencial de simplificar várias tarefas de RH, como análise de dados, recrutamento e gestão da relação empregador-colaborador. Portanto, é crucial formar os nossos colaboradores para usar esta tecnologia e utilizar o tempo poupado em tarefas com maior componente criativa e inovadora para melhor servir os nossos clientes e colaboradores. A IA Generativa já está a revolucionar a função de RH e as empresas que a integraram com sucesso já estão a ter benefícios consideráveis, como o ganho de tempo para outras tarefas relevantes e mais estratégicas. Exemplo disso é um inquérito do LinkedIn, que mostrou que 59% dos profissionais de recrutamento acreditam que a IA de generativa aumentará o envolvimento dos colaboradores. A IA Generativa é um vetor de eficiência, mas é também uma oportunidade única para as pessoas. Permite, principalmente a um ritmo muito dinâmico, o desenvolvimento de competências, novos percursos de carreira e novas possibilidades de criação de valor em todos os níveis da empresa e em diferentes atividades. A IA Generativa é mais do que uma ferramenta de automatização, é uma ferramenta de inovação e crescimento.

Na sua visão e experiência as empresas estão preparadas para integrar a tecnologia de IA e em que momento deverão começar?

Na minha perspetiva enquanto Chief People Officer da Inetum, uma empresa global que opera em diversos mercados, a integração da IA não é uma questão de 'se', mas de 'como e quando'. Embora a tecnologia esteja a avançar rapidamente, a preparação organizacional varia significativamente. Algumas empresas já estão profundamente empenhadas na adoção da IA, enquanto outras estão a dar os seus primeiros passos hesitantes. Não há uma resposta única, mas acredito que o ponto de partida ideal é 'agora'. Isso não significa necessariamente a implementação em grande escala de todas as ferramentas de IA disponíveis, mas sim começar com uma abordagem estratégica, com uma compreensão clara e realista das necessidades do negócio e, de seguida, priorizar vitórias rápidas, identificando projetos-piloto que possam demonstrar os benefícios tangíveis da IA para construir uma maior consciência interna. O compromisso com a melhoria das competências da força de trabalho e a vontade de abraçar a mudança são outros elementos-chave. As empresas e os líderes devem priorizar programas de formação e desenvolvimento que dotem os seus colaboradores das competências necessárias para trabalhar em conjunto com a IA, fomentando uma cultura de aprendizagem e adaptação contínuas. Esta é precisamente a abordagem que adotámos na Inetum com iniciativas como o nosso programa 'Do You Speak GenAI?'. Além disso, é essencial não esquecer as considerações éticas de forma proativa, estabelecendo diretrizes claras desde o início para garantir a utilização responsável da IA. Adiar a adoção implica o risco de ficar para trás da concorrência, enquanto uma implementação apressada e não planeada pode levar ao desperdício de recursos e à desilusão.



Relacionados



Volkswagen Digital Solutions cria programa de intraempreendedorismo

comunicaRH, 26 novembro 2024



Foundever revela cinco estratégias para melhorar a experiência do cliente na Black Friday

comunicaRH, 26 novembro 2024



Entrevista de Bruno Da Sola, Inetum: Impacto da IA nos recursos humanos

comunicaRH, 21 novembro 2024



Miguel Esperança Pina junta-se à CS'Associados

comunicaRH, 19 novembro 2024



3ª Conferência Internacional da AIM e AEP

comunicaRH, 15 novembro 2024



Mostra de empregabilidade aproxima estudantes e empresas

comunicaRH, 13 novembro 2024

Viabiliza -soluções em gestão de pessoas orientadas para resultados.



Formação

Eventos

Hub Soluções

Artigos

Países

Vídeos

Notícias

Novidades

Quem Somos

Editorial

Caso de Litígio

Termos de Utilização

Política de Cookies

Política de Privacidade

Contacto

seu e-mail

■ Aceito a Política de Privacidade*

Enviar

